

KAUFLUST, HANDY UND KI

– was Onlinekund:innen zum Einkaufen mitbringen
und was sie haben wollen

Deutscher Servicepreis 2025

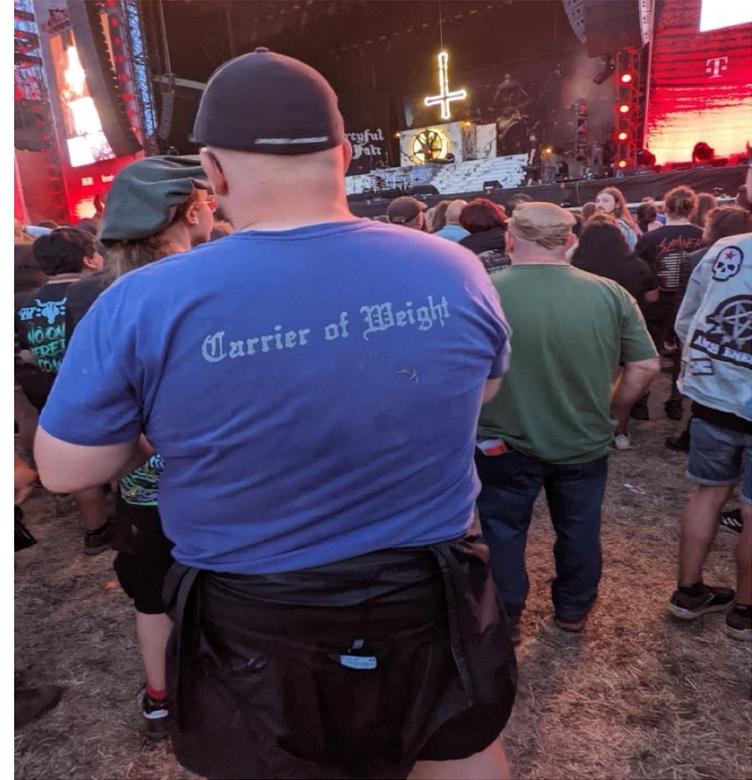
Christoph Wenk-Fischer, Hauptgeschäftsführer des bevh

Die E-Commerce-Branche

Zahlen & Fakten

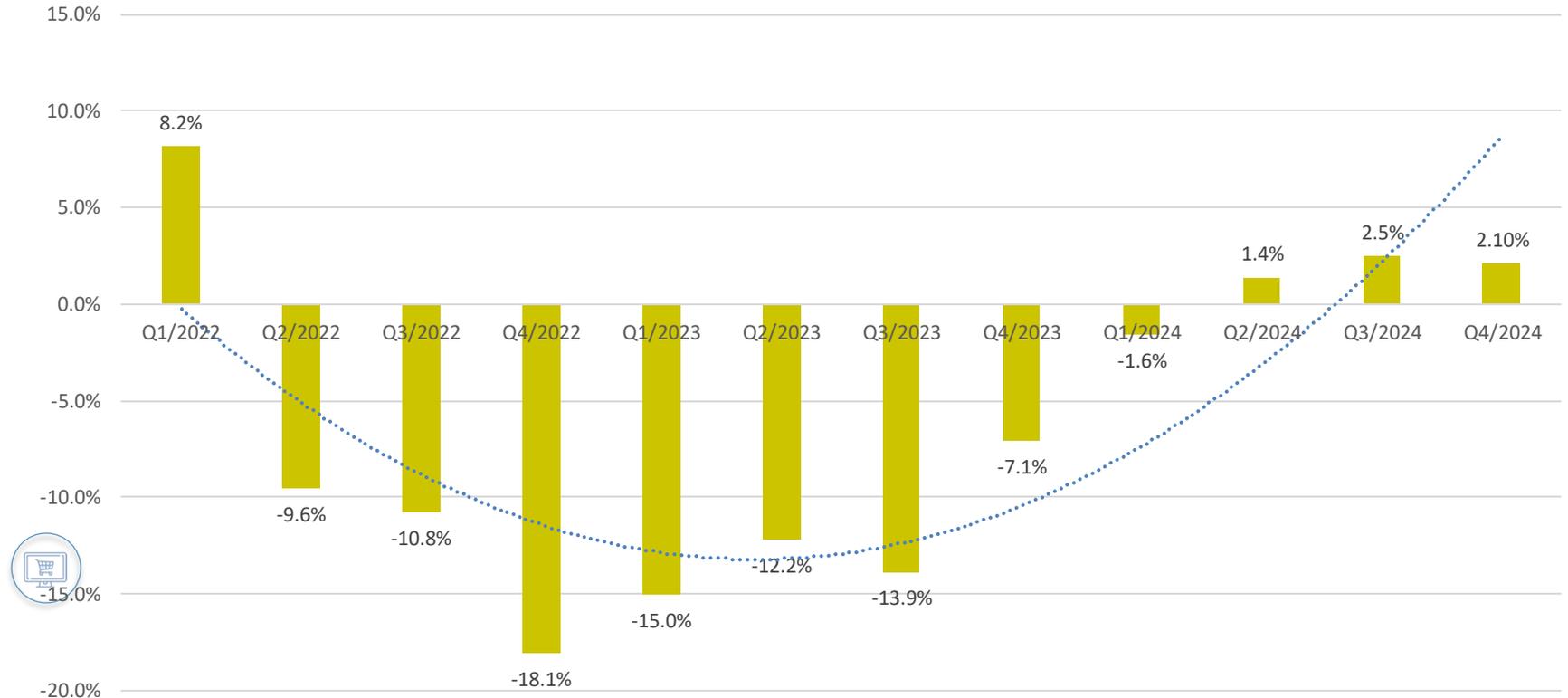
Wir sind ein „Carrier of Weight“

- Unsere Brutto-Wertschöpfung ist 102 Mrd. Euro (vergl. deutsche Automobilindustrie: 128 Mrd. Euro)
- Wir sichern die Versorgung in Stadt & Land
- Wir sind seit 1995 ununterbrochen am Netz (z.B. otto.de)
- Wir haben 261 Mrd. Euro Anteil am BIP
- Wir bieten bald einer Million Menschen gute Beschäftigung (zuletzt 160.000 neue Arbeitsplätze in 2019-2023)
- Wir sorgen für Transparenz & Service



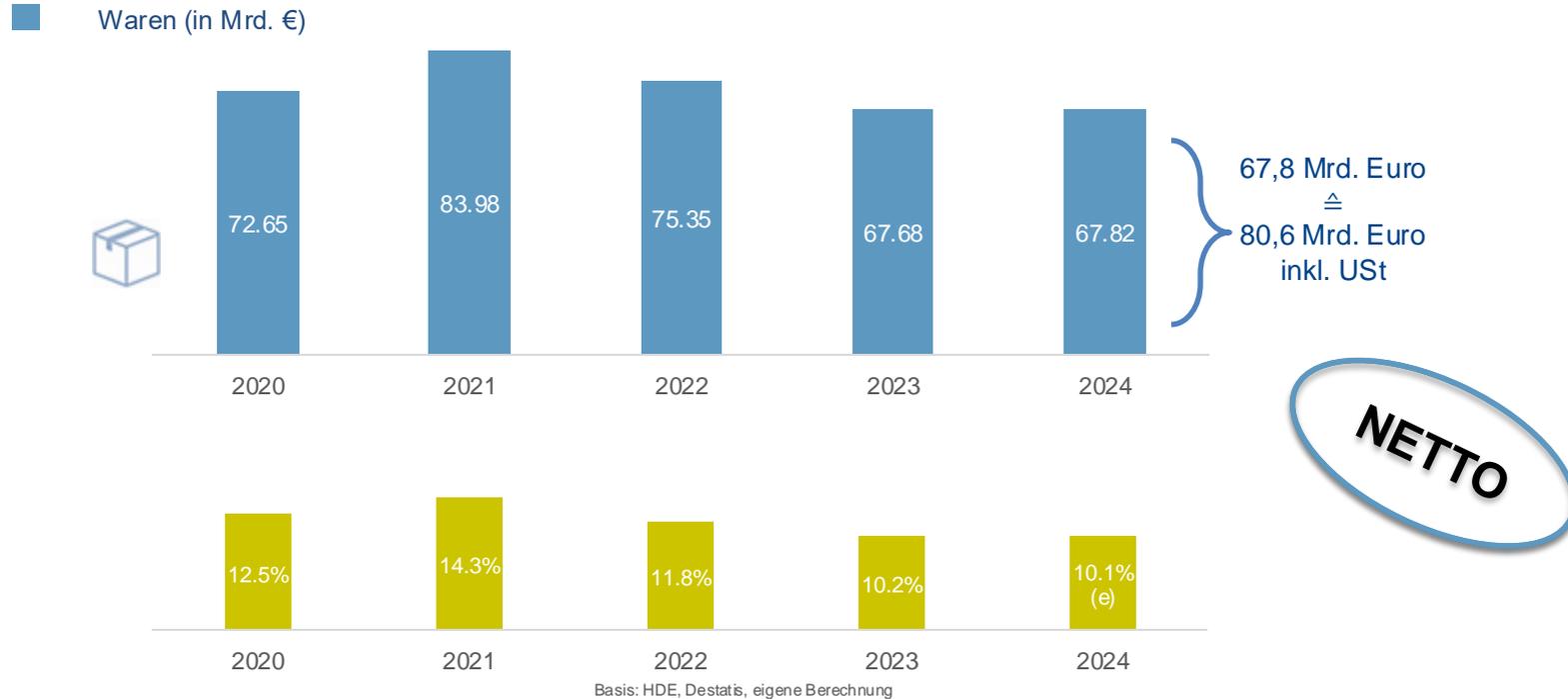
So entwickeln wir uns

Rückkehr zum Wachstum: Entwicklung der Quartalsumsätze im Jahresvergleich



Umsatz-Trendwende auf Jahresbasis erreicht

Umsätze ohne USt



Bedarfsartikel wachsen am stärksten

Warenkategorien im E-Commerce

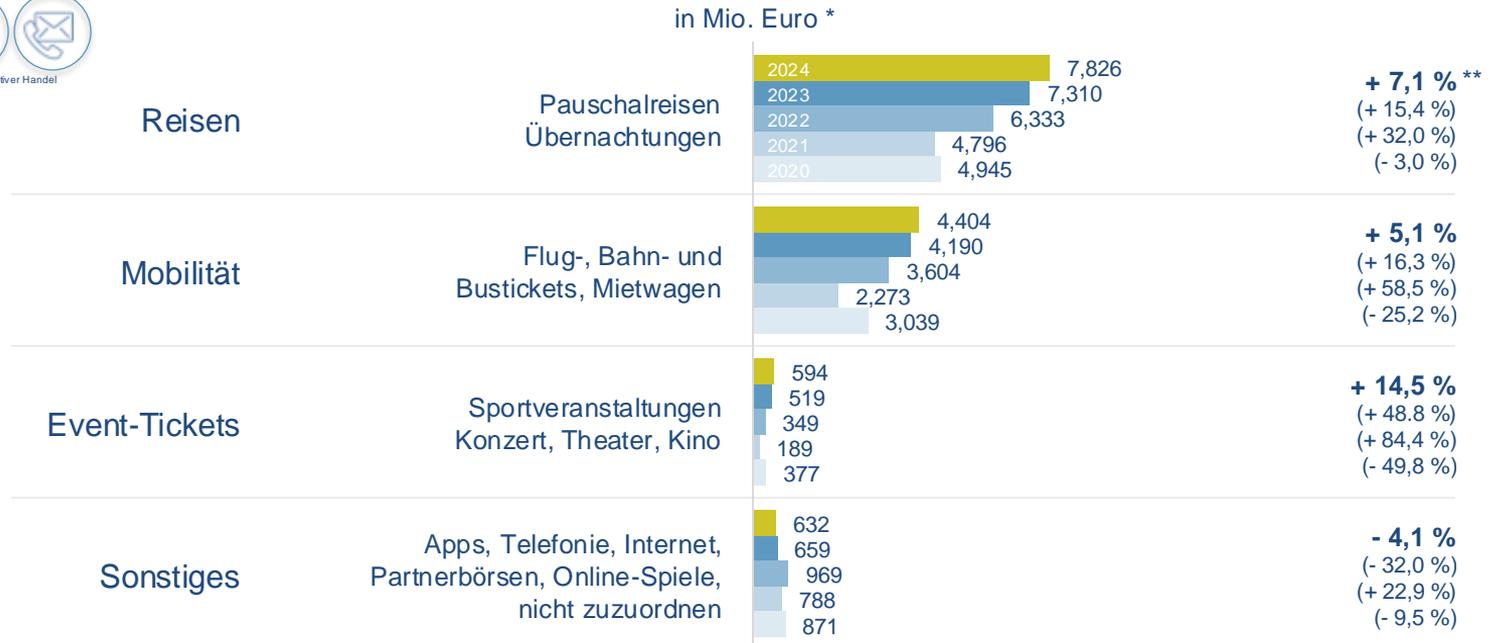


E-Commerce

	2023 in Mio. € *	2024 in Mio. € *	
	79.704	80.571	+1,1 %
Medikamente	1,603	1,705	+6,3 %
Lebensmittel	3,703	3,907	+5,5 %
Tierbedarf	1,780	1,877	+5,4 %
DIY & Blumen	2,767	2,901	+4,8 %
Haushaltswaren & -geräte	6,568	6,867	+4,5 %
Spielwaren	1,919	2,002	+4,3 %
Haus- & Heimtextilien	1,611	1,665	+3,3 %
Auto/Motorrad-Zubehör	1,265	1,306	+3,3 %
** Bild- & Tonträger / Video- & Musik	3,100	3,189	+2,9 %
Möbel, Lampen & Dekoration	5,353	5,417	+1,2 %
Hobby & Freizeitartikel	3,471	3,507	+1,0 %
Schuhe	3,907	3,937	+0,8 %
Schmuck & Uhren	1,145	1,148	+0,2 %
Bekleidung	14,610	14,621	+0,1%
Drogerie	3,348	3,345	-0,1 %
** Computer / -Zubehör/Spiele/Software	6,114	6,100	-0,2 %
** Bücher / Ebooks / Hörbücher	3,232	3,182	-1,6 %
Bürobedarf	913	897	-1,8 %
Elektronikartikel & Telekommunikation	12,383	12,081	-2,4 %
Sonstiges	911	920	+1,0 %

Online-Services

Digitale Dienstleistungen noch nicht wieder auf Vor-Corona-Niveau



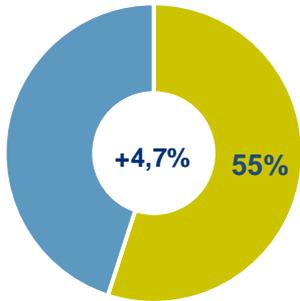
Marktplätze wesentlich für Wachstum im E-Commerce

Mehr als jeder zweite Euro im E-Commerce wird auf Marktplätzen umgesetzt

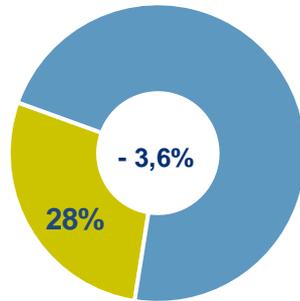


E-Commerce

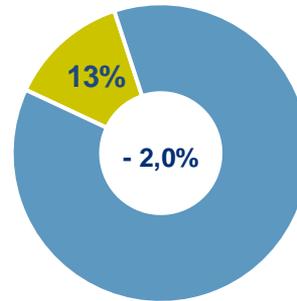
Online-Marktplätze
44,0 Mrd. €



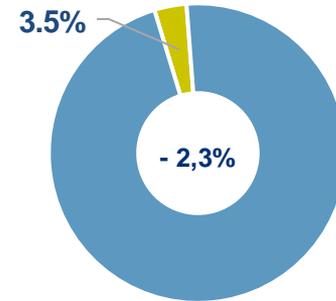
Online-Pureplayer
22,8 Mrd. €



Multichannel
10,3 Mrd. €



Hersteller-Versender
2,8 Mrd. €



Marktentwicklung
+ 1,1 %

Unsere Prognose:



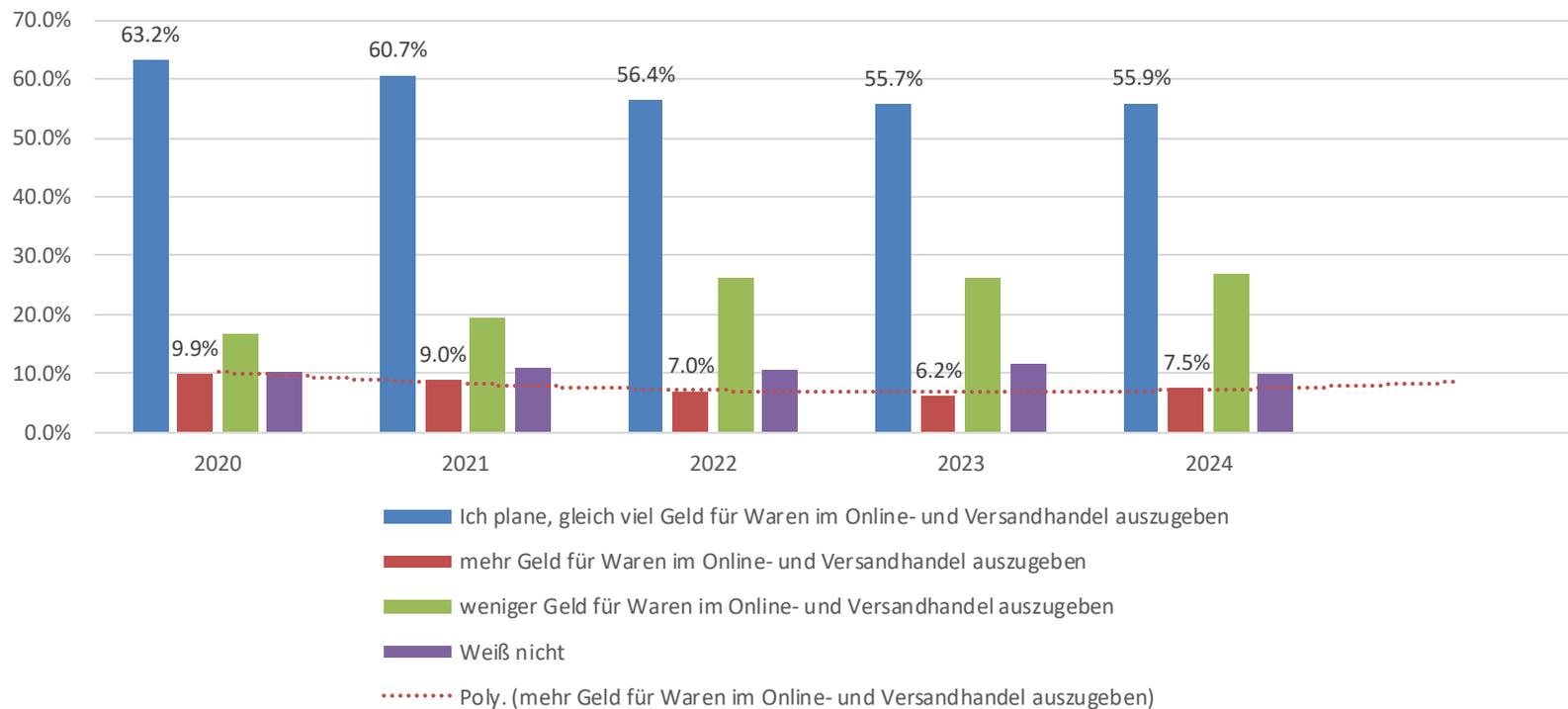
Der E-Commerce-Umsatz mit Waren bleibt stark von der Politik, globalen Konflikten und resultierender wirtschaftlicher Entwicklung abhängig und wächst 2025 nominal voraussichtlich um

+ 2,5 Prozent.

Kundinnen und Kunden im E-Commerce: Kauflust

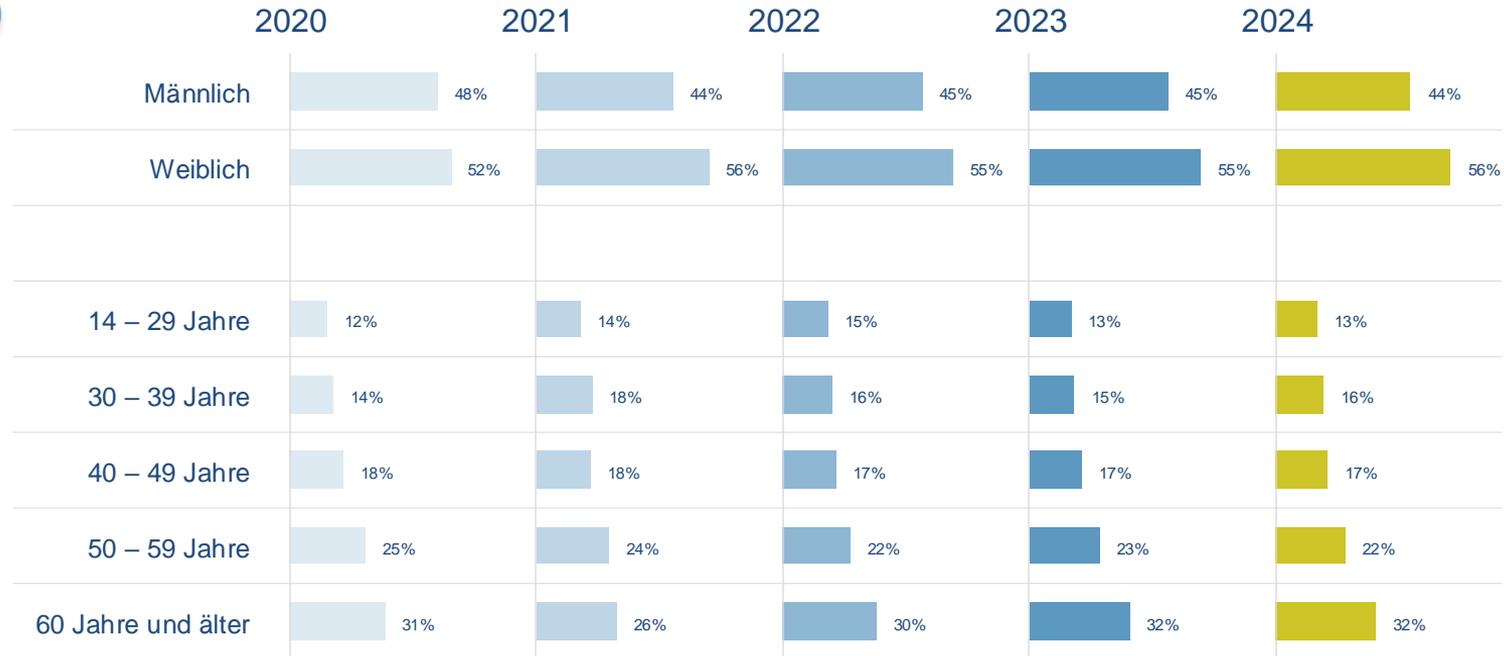
Kauflust

Sie steigt wieder - durchschnittliche Warenkorb ist Euro 144 wert



Kauflust

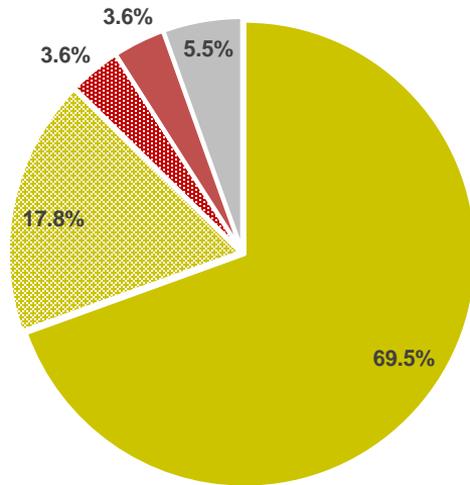
Alle Altersgruppen kaufen online



Kauflust

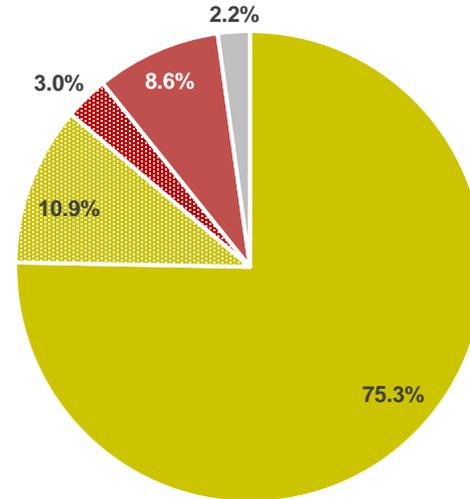
Mündige Verbraucher (w/m/d) werden weder verführt noch abgezockt

„Nach Online-Einkäufen fühle ich mich häufig so, als wäre ich zur Bestellung gedrängt worden“



- Stimme eindeutig nicht zu
- ✱ Stimme eher nicht zu
- Stimme eher zu
- Stimme eindeutig zu
- Weiß nicht

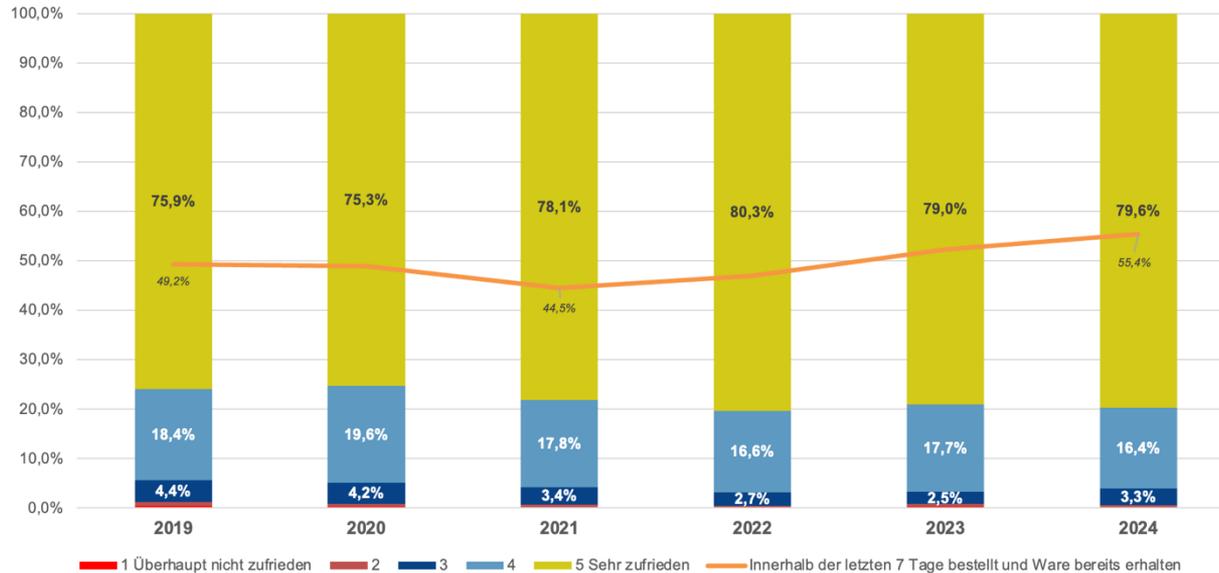
Wie häufig achten Sie beim Onlinekauf vor der Bestellung aktiv darauf, dass Sie sich den Kauf leisten können?



- Immer
- ✱ Häufig
- Selten
- Nie
- Weiß nicht

Kauflust – welche Rolle spielt der Service?

Zustellung generell? Läuft!



Exkurs: Wird Kauflust zur Wanderlust?

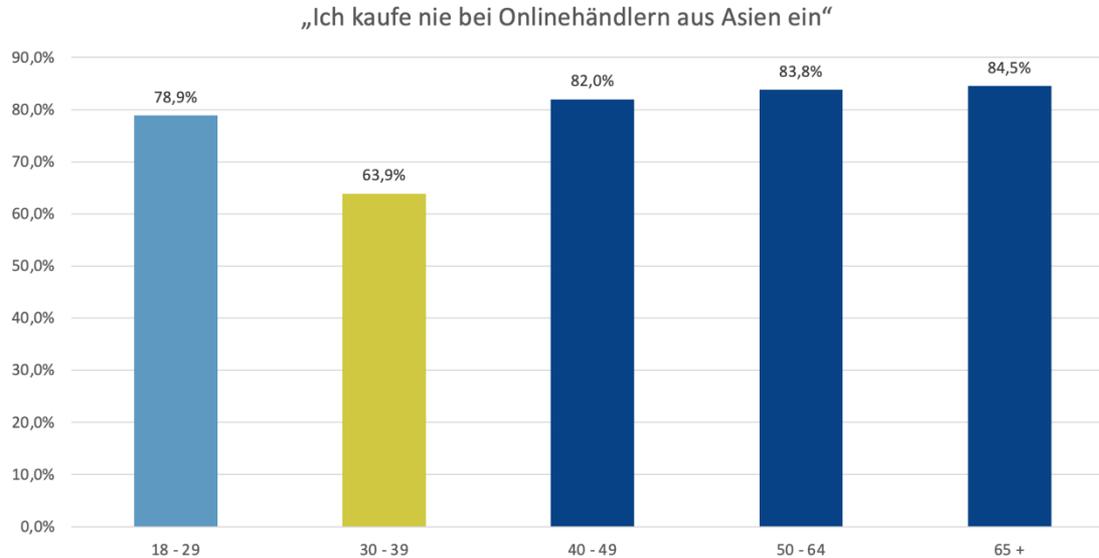
Neue Herausforderungen durch Anbieter aus Drittstaaten

OMG!!!
WTF kommt
denn da?



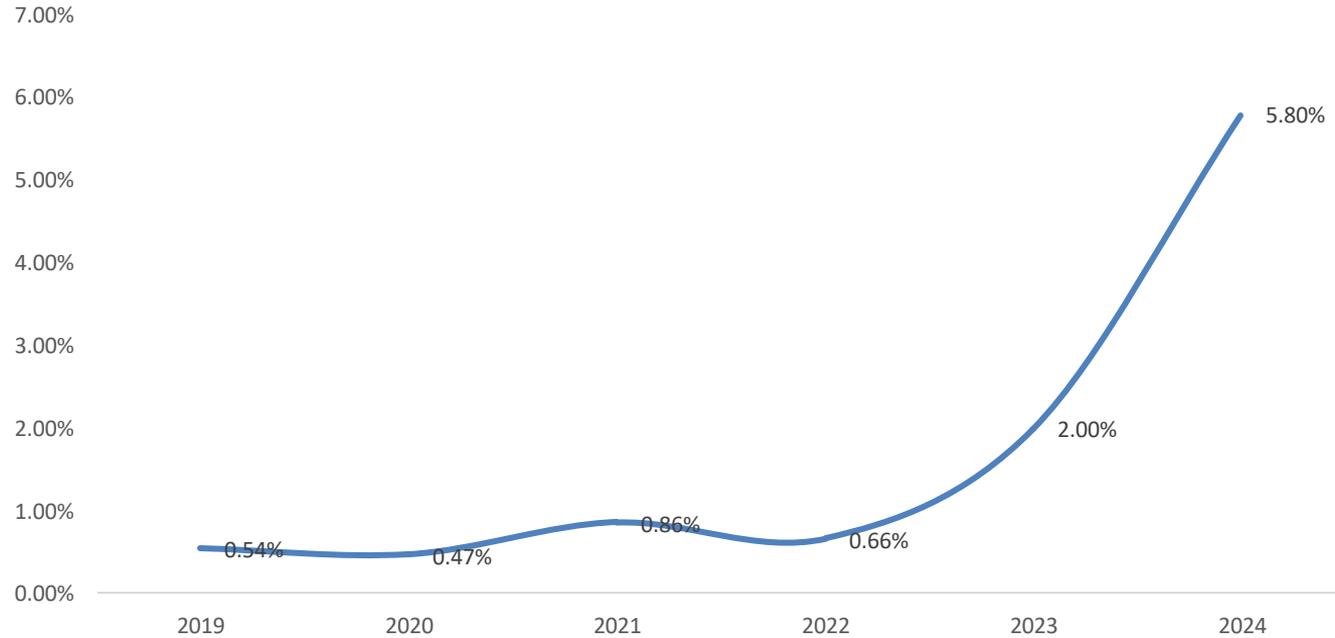
Achtung: KI bedient Stereotype.

Anbieter aus Drittstaaten – sag niemals nie!



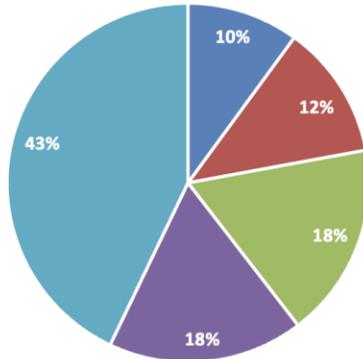
Anbieter aus Drittstaaten - ziehen Nachfrage an sich

Konsolidierter Anteil der Anbieter Shein, Temu, Aliexpress an allen Online-Käufen im Gesamtjahr



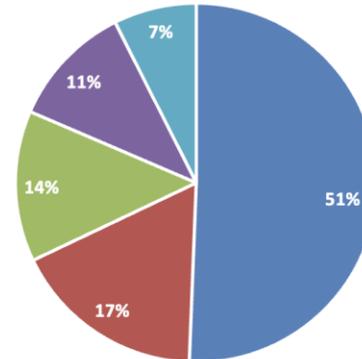
Anbieter aus Drittstaaten - wer kauft da ein?

Temu



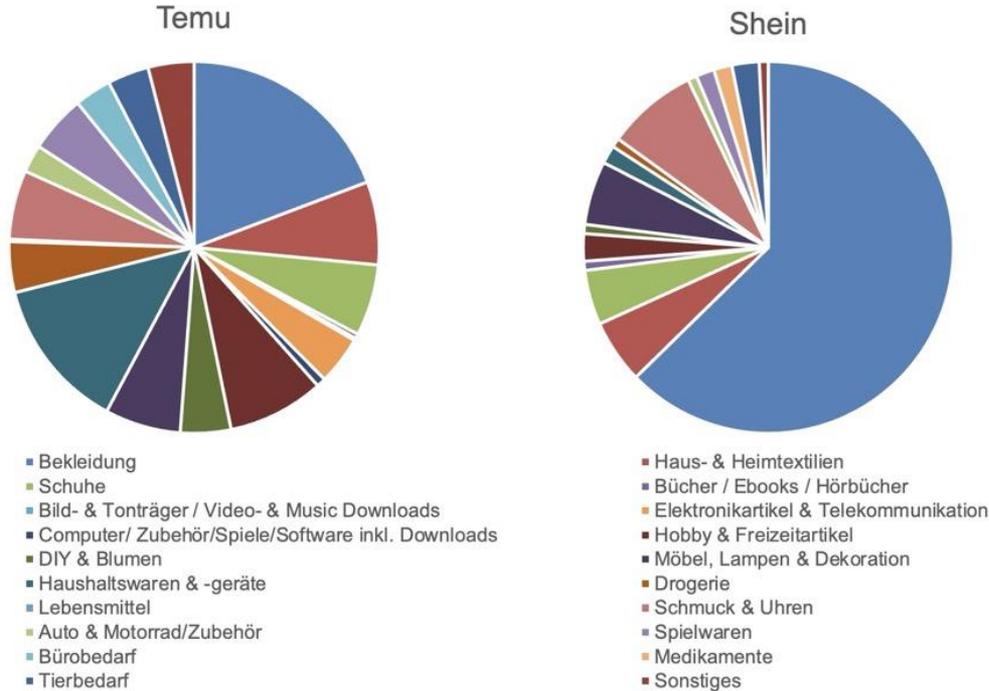
■ 14-29 ■ 30-39 ■ 40-49 ■ 50-59 ■ 60 und älter

Shein



■ 14-29 ■ 30-39 ■ 40-49 ■ 50-59 ■ 60 und älter

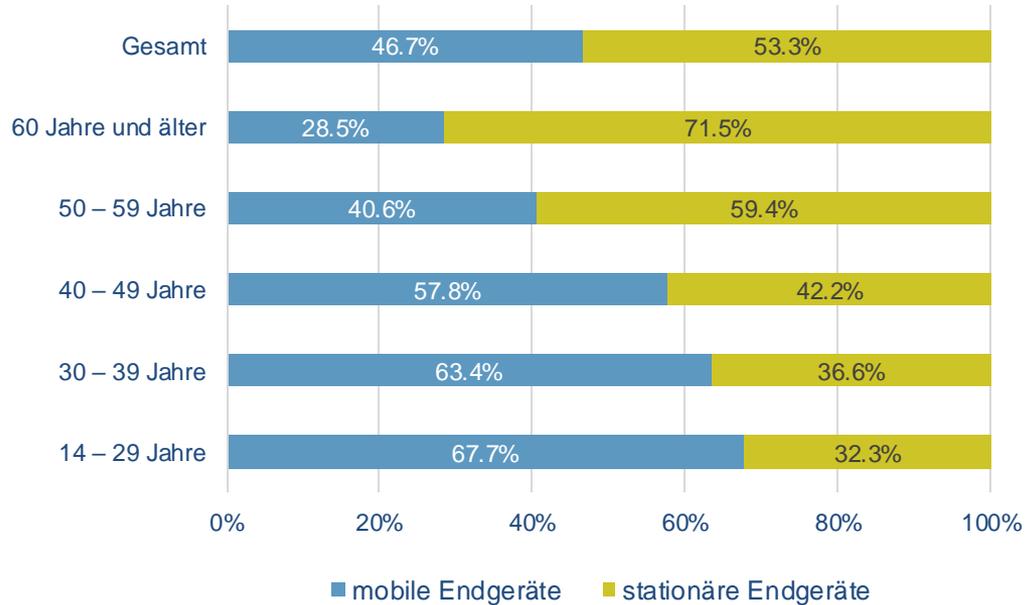
Anbieter aus Drittstaaten - was wird da eingekauft?



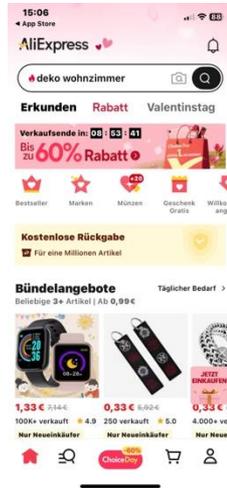
Kundinnen und Kunden im E-Commerce: Handy

Handy

Mobile Shopping bringt fast jeden zweiten Euro ein



Handy – Mobile Commerce via Apps



Bilder: Screenshots

Handy – Zahlen zum App-Commerce

- **In-App-Käufe stiegen um 21 % (IOS) / 9 % (Andoid) im 4. Quartal 2023**
- **60 % der In-App-Erstkäufer kaufen erneut**
- **nur 5 - 10 % der App-Installierenden werden zu in-App-Kaufenden**
- **Der Erstkauf erfolgt 3,6 Tage nach der Installation. Ein zweiter Kauf erfolgt 10 Tage nach der Installation**
- **iOS führte die Werbebudgets an, Android-Budgets sinken um 18 % bei Gerätemarktanteil von 80-85 %**

Handy – Apps in Deutschland

bitkom

Durchschnittlich
haben die Deutschen
31 Apps
auf ihrem Handy

Bitkom e.V. | Presseinformation

Im Schnitt 31 Apps auf jedem Smartphone

- Zahl installierter Apps steigt um ein Viertel
- Bei den Jüngeren sind es im Durchschnitt sogar 42 Apps
- Deutscher App-Markt erzielt Umsatz von 3,3 Mrd. Euro

Berlin, 09. Mai 2023 - Ob beim Sport, für aktuelle Nachrichten oder einfach nur zum Chatten: Smartphone-Apps sind für die meisten Deutschen aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Dabei steigt die Zahl der Anwendungen, die die Nutzerinnen und Nutzer auf ihren Geräten installiert haben. So finden sich auf privat genutzten Smartphones in Deutschland im Durchschnitt 31 Apps, zusätzlich zu den vorinstallierten Apps. Im Vorjahr lag diese Zahl noch bei 25 - ein Anstieg um 24 Prozent. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.004 Personen ab 16 Jahren, darunter 780 Nutzerinnen und Nutzer eines Smartphones. Demnach hat unter den 16- bis 29-jährigen jeder und jede im Schnitt sogar 42 Apps auf dem Smartphone installiert. Mit zunehmendem Alter nimmt die Zahl der installierten Apps ab, bei den über 65-jährigen sind es mit durchschnittlich 19 nicht mal halb so viele wie bei den Jüngeren.

„Das Angebot an Apps hat sich in den letzten Jahren rasant entwickelt. Gerade im Bereich Banking und Finanzen, aber auch in der Mobilität sowie in den Bereichen Gesundheit, Unterhaltung und Einkaufen haben Apps an Bedeutung gewonnen“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Insbesondere während der Coronapandemie hat der App-Markt in Deutschland enorm zugelegt.“ Im vergangenen Jahr wurde mit Apps für Smartphones und Tablets ein Rekordumsatz von 3,4 Milliarden Euro erzielt - ein Anstieg um 12 Prozent gegenüber 2021 und mehr als eine Verdopplung gegenüber dem Vor-Corona-Jahr 2019, als 1,6 Milliarden Euro umgesetzt wurden. Die Umsätze werden sich in diesem Jahr mit voraussichtlich 3,3 Milliarden Euro weiter auf sehr hohem Niveau bewegen.

Nur 8 Prozent der Smartphone-Nutzerinnen und -Nutzer haben weniger als 10 Apps auf ihrem Smartphone installiert. Bei 17 Prozent sind es 10 bis 20, bei 20 Prozent 20 bis 30, bei 22 Prozent 30 bis 50 Apps. Stark gewachsen ist die Gruppe derer, die mehr als 50 Apps auf ihrem Smartphone hat (2023: 22 Prozent, 2022: 16 Prozent).

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +49 30 27576-168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org

Dr. Sebastian Klöß
Leiter Märkte & Technologien
[Nachricht senden](#)

Hinweis zur Methodik

Handy & KI

KI-Apps sind auf dem Vormarsch

E-Commerce

TURN ON

Fit & Gesund ▾ Entertainment ▾ Handy & Gadgets ▾ IT & Informatik ▾ Hobby & Freizeit ▾ Heim & Garten ▾ Themen-Specials ▾ Nachhaltig leben ▾

Häufige Fragen und Antworten zu KI fürs Handy

Zum Autor: Alex ist Teil der Generation Smartphone und beschäftigt sich seit einiger Zeit mit KI-Apps. Bei TURN ON schreibt er außerdem über die Bereiche Entertainment, Tablets und Notebooks.

KI fürs Handy: Diese Apps bringen KI auf dein Smartphone

In unserer Liste empfehlen wir die elf besten KI-Apps für Android-Handys und iPhones. Die ausgewählten Apps können dir entweder deinen Alltag erleichtern oder machen einfach nur Spaß.

- **Das bekannteste KI-Tool:** ChatGPT
- **Dein persönlicher KI-Assistent:** Microsoft Copilot
- **Der Google-Assistent-Nachfolger:** Gemini
- **In Sekunden zum Greis:** FaceApp
- **Vom Selfie zum Avatar:** Lensa
- **Dein KI-Klon im Videoformat:** Wondershare Virbo
- **KI-Kunst fürs Smartphone:** StarryAI
- **Deine Englischnachhilfe:** Elsa
- **Dein KI-Freund:** Replika
- **Mit KI den inneren Frieden finden:** Calm
- **Mit Prompts schicke Videos generieren:** invideo AI

Das bekannteste KI-Tool: ChatGPT



TURN ON

Fit & Gesund ▾ Entertainment ▾ Handy & Gadgets ▾ IT & Informatik ▾ Hobby & Freizeit ▾ Heim & Garten ▾ Themen-Specials ▾ Nachhaltig leben ▾

KI fürs Handy: Die 11 besten KI-Apps im Überblick



Alexander Haag 26. SEPTEMBER 2024

Inhalt

KI fürs Handy: Diese Apps bringen KI auf dein Smartphone

Das bekannteste KI-Tool: ChatGPT

Dein persönlicher KI-Assistent: Microsoft Copilot

Der Google-Assistent-Nachfolger: Gemini

In Sekunden zum Greis: FaceApp

Vom Selfie zum Avatar: Lensa

Dein KI-Klon im Videoformat: Wondershare Virbo

KI-Kunst fürs Smartphone: StarryAI

Deine Englischnachhilfe: Elsa

Dein KI-Freund: Replika

Mit KI den inneren Frieden finden: Calm

Mit Prompts schicke Videos generieren: invideo AI



stock.adobe.com/khunkornStudio



Bei uns findest du die besten KI-Apps und -Tools für dein Smartphone. Zusätzlich zeigen wir die besten KI-Smartphone auf dem Markt, mit denen du die KI-Anne

**Kundinnen und Kunden
im E-Commerce:
Künstliche Intelligenz (KI)**

Künstliche Intelligenz: Kommt der „Battle of Bots“?

Was passiert, wenn
Kunden-KI auf Händler-KI
stößt?

Bild: cwf/Microsoft Designer



KI: Welche Rolle spielt dann Service?

Und welche der Mensch?



Was muss KI für den Service leisten?

Menschen verstehen!



Foto: cwf

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel
Deutschland e.V. (bevh)
Friedrichstraße 60 (Atrium)
10117 Berlin
Tel.: +49 30 40 36 751 – 0
info@bevh.org, www.bevh.org